

## الأسئلة الشائعة حول استبدال الاستيلاء على بطاقة الائتمان لمزايا SNAP والمساعدة النقدية

إذا تمت سرقة مزايا SNAP أو النقد الخاصة بك إلكترونيًا، فيمكنك الآن تقديم دعوي لاستبدال هذه المزايا المسروقة. قد يتم استبدال المزايا الخاصة بك جزئيا أو كليا.

ما هي سرقة المزايا الإلكترونية (المعروفة أيضًا باسم "الاستيلاء على بطاقة الائتمان" أو "التصيد الاحتيالي" أو "استساخ البطاقة")؟

الاستيلاء على بطاقة الائتمان نوع من السرقة. يضع اللصوص تراكبا على آلة تمرير البطاقات في المتجر لنسخ معلومات بطاقة EBT والائتمانية والخصم. يستخدم اللصوص المعلومات لعمل بطاقات مزيفة (تسمى "الحيوانات المستنسخة") واستخدامها لسرقة الأموال من الحسابات. يمكن أن يحدث الاستيلاء على بطاقة الائتمان في أي مكان تقوم فيه بتمرير بطاقة EBT الخاصة بك. يمكن سرقة الفوائد الخاصة بك من خلال الاستيلاء على بطاقة الائتمان حتى لو كنت تمتلك بطاقة EBT الخاصة بك دائمًا.

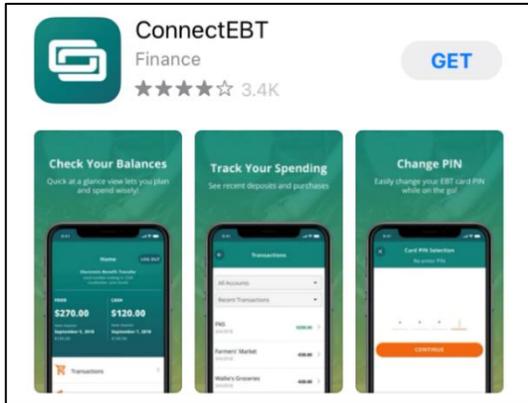
التصيد الاحتيالي هو نوع مختلف من المخططات حيث يخدع اللصوص الأشخاص للنقر فوق ارتباط (يتم إرساله عادةً عبر رسالة نصية أو بريد إلكتروني) يسمح لهم بالوصول إلى معلومات حسابك.

ماذا علي أن أفعل إذا تمت سرقة المزايا الخاصة بي؟

قد يكون من المحبط والمخيف سرقة مزاياك. ولكن هناك خطوات يمكنك اتخاذها لتقليل تعرضك وتقديم دعوي للحصول على مزايا الاستبدال.

**الخطوة 1 الإبلاغ عن بطاقتك على أنها مسروقة.** إذا أدركت أن مزاياك قد سُرقت، فيجب عليك الإبلاغ عن بطاقة EBT الخاصة بك على أنها مسروقة. للإبلاغ عن بطاقتك المسروقة، طلب بطاقة جديدة وتغيير رقم التعريف الشخصي الخاص بك، يرجى الانتقال إلى <https://www.connectebt.com/> أو الاتصال بخدمة عملاء EBT على 888-328-6399. لن تتلقى أي مزايا بديلة إذا لم تبلغ عن سرقة بطاقة EBT الخاصة بك. **الملاحظة:** في الوقت الحالي، connectebt.com متاح فقط باللغتين الإنجليزية والإسبانية. يتطلب منك خط خدمة عملاء EBT إدخال الأرقام الأربعة الأخيرة من رقم بطاقة EBT الخاصة بك - بعد ذلك، تتوفر الخدمة باللغة العربية، والماندرين، والإنجليزية، والهاتي-الكريولية، والإيطالية، والكورية، والروسية، والإسبانية.

**الخطوة 2. احصل على سجل التعاملات المالية ل EBT الخاص بك.** لتقديم دعوي بمزايا الاستبدال، يجب عليك الإبلاغ عن تاريخ كل معاملة فردية كانت احتيالية وموقعها ومبلغها. هذه هي التعاملات المالية التي لم تقم بها بنفسك، بل تمت من قبل كل من سرق معلومات بطاقتك.



### كيفية الحصول على سجل EBT الخاص بك:

هناك عدة طرق للحصول على تاريخ معاملات EBT الخاصة بك. اختر أيهما أسهل بالنسبة لك:

- **الخيار 1:** التحقق من سجل EBT الخاص بك على [connectebt.com/](https://www.connectebt.com/) أو عن طريق تنزيل تطبيق ConnectEBT للهاتف المحمول (متاح للتحميل في Apple App Store و Google Play Store)؛ أو
- **الخيار 2:** الاتصال بخط خدمة عملاء EBT المجاني على 1-888-328-6399. يمكنك استخدام خط المساعدة لسماع آخر عشر معاملات في القائمة الآلية أو طلب كشف حساب مطبوع لمدة شهرين لسجل حسابك من القائمة الآلية

أو من ممثل خدمة العملاء. يمكنك أيضًا مراجعة معاملاتك مع أحد ممثلي خدمة العملاء المباشرة. بالنسبة للمعاملات التي مضى عليها أكثر من 15 شهرًا، ستحتاج إلى التحدث إلى ممثل.

سيضمن سجل EBT الخاص بك في الغالب المعاملات التي تتذكر إجراؤها - مثل زيارة متجر البقالة المعتاد الخاص بك. ولكن قد ترى معاملات تبدو غريبة - متاجر لم تتسوق فيها مطلقًا، وربما حتى في مدن لم تزرها من قبل. قد تشير هذه الأنواع من المعاملات إلى سرقة المنافع الإلكترونية (الاحتيال). ستحتاج إلى الإبلاغ عن تاريخ وموقع ومبلغ كل من هذه المعاملات الاحتيالية لتقديم دعوي للحصول على مزايا الاستبدال.

### الخطوة 3. تقديم دعوي لمزايا الاستبدال.

بمجرد تحديد المعاملات التي كانت احتيالية، فأنت جاهز لتقديم دعوي للحصول على مزايا الاستبدال. هناك عدة طرق لتقديم دعوي:

#### 1. عبر الإنترنت: قم بزيارة [nyc.gov/hra](http://nyc.gov/hra)

تقديم دعوي عبر الإنترنت هو أسرع وأسهل طريقة! توصي DSS بشدة المتقدمين بتقديم دعوي عبر الإنترنت إذا أمكن ذلك.

#### 2. البريد: للحصول على نموذج دعوي ورقي، يمكنك:

- طباعة نموذج دعوي متاح على [nyc.gov/hra](http://nyc.gov/hra) أو
- الاتصال بـ Infoline [718-557-1399] وطلب إرسال نموذج إليك بالبريد.
- زيارة مركز المحلي

يمكنك إرسال دعوي ورقي مكتمل عبر البريد إلى مصلحة الرعاية الإجتماعية:

Department of Social Services  
P.O. Box 02-9121  
Brooklyn GPO, Brooklyn, NY 11202

يعد إرسال نموذج دعوي ورقي، وخاصة طلب إرسال نموذج إليك عبر البريد، هو أبطأ طريقة، وقد يستغرق الأمر وقتاً أطول حتى تتلقى DSS دعواك وإصدار أي مزايا بديلة.

#### 3. بشكل شخصي: يمكنك زيارة مركز الوصول إلى المزايا أو مركز SNAP أو مركز HASA الخاص بك. يمكنك العثور على SNAP و BAC Centres على [nyc.gov/hra](http://nyc.gov/hra) (ضمن علامة التبويب "المواقع").

#### **ما المعلومات التي أحتاجها لتقديم دعوي؟**

سوف تحتاج إلى:

1. رقم تعريف العميل الخاص بك (CIN) ورقم القضية.
2. العنوان البريدي الحالي الخاص بك.
3. تاريخ كل معاملة احتيالية وموقعها ومقدارها.

إذا تمت سرقة كل من مزايا SNAP والمزايا النقدية، فيجب عليك الإبلاغ عنهما في نموذج الدعوي نفسه. ستكون هناك أقسام منفصلة من النموذج حتى لا يتم خلط المعاملات.

#### **ما هو رقم تعريف العميل (CIN) الخاص بي؟**

رقم تعريف العميل الخاص بك هو رمز مكون من 8 أحرف وهو عبارة عن مزيج من الأحرف والأرقام. يمكنك العثور على رقم CIN الخاص بك على بطاقة EBT الخاصة بك، كما هو موضح أدناه. يطلق عليه "رقم الهوية". كل شخص في قضية لديه رقم CIN الخاص به - ولكن يجب عليك استخدام CIN المدرج في بطاقة EBT الخاصة بك حتى تتم معالجة الطلب، حتى لو كان رقم CIN هذا يخص شخصاً آخر في قضيتك.

رقم تعريف العميل (CIN)  
موجود هنا. إنها تسمى  
"رقم التعريف"



### كيف يمكنني العثور على رقم قضييتي؟

رقم قضييتك يتكون من عشرة أحرف. الأحرف التسعة الأولى عبارة عن أرقام، والحرف الأخير هو حرف. رقم حالتك غير مدرج في بطاقة EBT الخاصة بك، ولكن يمكنك العثور على رقم قضييتك في أي إشعارات أرسلتها لك HRA بشأن قضييتك، والعثور عليها أيضاً عن طريق تسجيل الدخول إلى ACCESSHRA. إذا كان لديك مشكلة في العثور على رقم قضييتك، يمكنك أيضاً الاتصال بـ Infoline [718-557-1399] أو زيارة المركز الخاص بك.

### لماذا يجب أن أؤكد أنني أبلغت عن بطاقتي على أنها ضائعة أو مسروقة؟

تريد HRA التأكد من أن حسابك لم يعد في خطر، وأن أي مزايا بديلة يتم وضعها على بطاقتنا لن تتم سرقتها مرة أخرى. يمكن للتعليمات الواردة أعلاه، والتعليمات الواردة في نموذج الدعوى، توجيهك خلال عملية الإبلاغ عن بطاقتك المسروقة.

### كيف يمكنني استكمال باقي نموذج الدعوى؟

هناك عدد قليل من حقول الملخص التي يجب ملؤها قبل إدراج معاملاتك الفردية المسروقة.

**المزايا النقدية:** القسم الأول حول المزايا النقدية المسروقة. إذا لم تتم سرقة أي من مزايا المساعدة النقدية، فيرجى ترك هذا القسم فارغاً. فيما يلي قائمة بالأسئلة والتعليمات.

- **التاريخ الذي أدركت فيه أن مزاياي النقدية تمت سرقتها:** هذا هو التاريخ الذي عرفت فيه أن مزاياك قد سُرقت. قد لا يكون هذا هو التاريخ الفعلي للسرقة. يجب ألا يكون هذا التاريخ قبل تاريخ المعاملات الاحتمالية. **إذا كنت لا تعرف التاريخ المحدد، يجب أن تترك هذا الحقل فارغاً.** ترك هذا الحقل فارغاً لن يؤدي إلى رفض دعواك.
- **التاريخ الأول تمت سرقة المنافع النقدية فيه:** هذا هو التاريخ الأقدم في سجل المعاملات الخاص بك حيث ترى معاملة احتمالية. على سبيل المثال، إذا رأيت معاملات نقدية احتمالية في 3 أبريل 2023 و 4 أبريل 2023، فعليك سرد 3 أبريل 2023 هنا. إذا رأيت معاملات احتمالية في تاريخ واحد فقط، فقم بإدراج هذا التاريخ هنا. يرجى ملاحظة أن معاملات المساعدة النقدية قبل 1 يناير 2022 غير مؤهلة للاستبدال، ويجب ألا يتم إدراجها.
- **تاريخ آخر سرقة المنافع النقدية:** هذا هو التاريخ الأحدث في سجل المعاملات الخاص بك حيث ترى معاملة احتمالية. على سبيل المثال، إذا رأيت معاملات نقدية احتمالية في الخامس من مايو 2023 و السادس من مايو 2023، فيجب عليك إدراج السادس من مايو 2023 هنا. إذا رأيت معاملات احتمالية في تاريخ واحد فقط، فقم بإدراج هذا التاريخ هنا. إذا كنت ترى معاملات احتمالية فقط في تاريخ واحد، فسيكون "التاريخ الأول" و "التاريخ الأخير" هو نفسه - وهذا أمر جيد.

- **إجمالي المنافع النقدية التي تمت سرقتها:** هذا هو إجمالي المبلغ بالدولار لمزايا المساعدة النقدية التي تمت سرقتها. يجب أن يكون هذا هو إجمالي (مجموع) جميع معاملات المساعدة النقدية الاحتمالية. على سبيل المثال، إذا كنت تقوم بالإبلاغ عن معاملة نقدية احتمالية بقيمة 300 دولار أمريكي، ومعاملة نقدية احتمالية أخرى بقيمة 200 دولار أمريكي، فيجب أن يكون إجمالي المبلغ المدرج هنا 500 دولار أمريكي. من المهم جدًا أن تملأ حقل "الإجمالي" بشكل صحيح.
- **مزايا SNAP:** يسأل القسم التالي عن مزايا SNAP. إذا لم يتم سرقة أي مزايا ل SNAP، يرجى ترك هذا القسم فارغًا. الإرشادات الواردة هنا مطابقة لجزء المساعدة النقدية أعلاه، ولكنها مخصصة ل SNAP بدلاً من النقدية.

- **التاريخ الذي أدركت فيه أن مزايا SNAP الخاصة بي قد تمت سرقتها:** هذا هو التاريخ الذي علمت فيه أن مزايا SNAP الخاصة بك قد تمت سرقتها. قد لا يكون هذا هو التاريخ الفعلي للسرقة. يجب ألا يكون هذا التاريخ قبل تاريخ معاملات SNAP الاحتمالية. إذا كنت لا تعرف التاريخ المحدد، يجب أن تترك هذا الحقل فارغًا. ترك هذا الحقل فارغًا لن يؤدي إلى رفض دعواك.

- **التاريخ الأول تمت سرقة مزايا SNAP فيه:** هذا هو التاريخ الأقدم في سجل معاملاتك حيث ترى معاملة SNAP احتمالية. على سبيل المثال، إذا رأيت معاملات SNAP احتمالية في 3 أبريل 2023 و 4 أبريل 2023، فعليك إدراج 3 أبريل 2023 هنا. إذا رأيت معاملات SNAP الاحتمالية في تاريخ واحد فقط، فقم بإدراج ذلك التاريخ هنا. يرجى ملاحظة أن معاملات SNAP قبل 1 أكتوبر 2022 غير مؤهلة للاستبدال، ويجب عدم إدراجها.

- **التاريخ الأخير تمت سرقة مزايا SNAP فيه:** هذا هو التاريخ الأحدث في سجل معاملاتك حيث ترى معاملة SNAP احتمالية. على سبيل المثال، إذا رأيت معاملات SNAP احتمالية في 5 مايو 2023 و 6 مايو 2023، فيجب عليك إدراج 6 مايو 2023 هنا. إذا رأيت معاملات SNAP الاحتمالية فقط في تاريخ واحد، فقم بإدراج هذا التاريخ هنا. إذا شاهدت معاملات SNAP الاحتمالية فقط في تاريخ واحد، فسيكون "التاريخ الأول" و "التاريخ الأخير" هو نفسه - وهذا أمر جيد.

- **إجمالي مزايا SNAP التي تمت سرقتها:** هذا هو إجمالي المبلغ بالدولار لمزايا مساعدة SNAP التي تمت سرقتها. يجب أن يكون هذا هو إجمالي (مجموع) جميع معاملات SNAP الاحتمالية. على سبيل المثال، إذا أبلغت عن معاملة SNAP احتمالية بقيمة 400 دولار، ومعاملة SNAP احتمالية أخرى بقيمة 300 دولار، فإن إجمالي المبلغ المدرج هنا يجب أن يكون 700 دولار. من المهم جدًا أن تملأ حقل "الإجمالي" بشكل صحيح.

**الملاحظة:** يجب ألا تضيف مزايا SNAP و النقد معًا في "إجمالي" واحد. على سبيل المثال، إذا تمت سرقة 400 دولار من المزايا النقدية، وسرقت 500 دولار من مزايا SNAP، فيجب أن يكون "TOTAL" الخاص بك 400 دولارًا أمريكيًا في قسم المساعدة النقدية و 500 دولارًا أمريكيًا من SNAP في قسم SNAP - وليس 900 دولارًا في أي من القسمين.

**هل يتوجب علي استكمال جزء التصديق في القسم السابق؟**

نعم - لن يتم قبول دعواك إذا لم تقم بتحديد المربع الذي يشهد على دقة وصدق دعواك.

**ماذا لو أغلقت قضيتي؟**

لا تحتاج إلى أن يكون لديك SNAP أو حالة مساعدة نقدية نشطة لتكون مؤهلاً للحصول على ميزة الاستبدال. إذا تم تحديد أن مزاياك قد سرقت من خلال الوسائل الإلكترونية مثل الاستيلاء على بطاقة EBT أو الاستنساخ أو تحريف طرف ثالث أو طرق احتمالية أخرى مماثلة مثل التصيد الاحتمالي، فقد تكون مؤهلاً للحصول على ميزة الاستبدال حتى إذا تم إغلاق قضيتك. إذا تبين أنك مؤهل للحصول على مزايا الاستبدال، فستكون متاحة للاستخدام على بطاقة EBT الخاصة بك حتى إذا تم إغلاق قضيتك. لا يلزمك إعادة التقدم للحصول على SNAP أو المساعدة النقدية من أجل الوصول إلى ميزة الاستبدال.

**هل سيتم استبدال كل المزايا المسروقة الخاصة بي؟**

هذا يعتمد. بالنسبة لكلا النوعين من المزايا، فإن ميزة الاستبدال التي يحق لك الحصول عليها هي إما مبلغ SNAP أو المزايا النقدية التي تمت سرقتها، أو مبلغ يساوي ضعف (2) مزايا SNAP أو المزايا النقدية التي تلقيتها في آخر شهر كامل لتلقيته خلاله برنامج SNAP أو نقدًا قبل سرقة المزايا، أيهما أقل.

## ما هي المدة التي سيستغرقها الحصول على المزايا بعد تقديم دعوي؟

سوف يختلف وقت المعالجة. إذا تم قبولك للحصول على مزايا الاستبدال، فيرجى الانتظار لمدة تصل إلى 4 أسابيع لتوضع مزايا الاستبدال على بطاقتك وتلقي إشعار بالبريد لإعلامك بقرارنا. لست بحاجة إلى تقديم دعوي آخر أثناء معالجة مطالبتك - لن يساعدنا إرسال دعوي آخر في معالجة دعواك بسرعة أكبر.

## ما هي المدة التي يتعين علي تقديمها دعوي لمزايا الاستبدال بعد أن اكتشفت السرقة؟

بالنسبة إلى كل من SNAP و النقدية، يجب عليك تقديم دعوي لمزايا الاستبدال في غضون 30 يومًا من اكتشاف أن مزاياك قد سُرفت. هذا يعني أنه إذا كان "تاريخ الاكتشاف" الذي أدرجته في دعواك قبل أكثر من 30 يومًا، فسيتم رفض دعواك. ومع ذلك - إذا كنت لا تعرف تاريخ اكتشافك بالضبط، فيمكنك ترك هذا الحقل فارغًا. ترك هذا الحقل فارغًا لن يؤدي إلى رفض دعواك.

هناك استثناء واحد لقاعدة 30 يومًا: الإبلاغ عن المعاملات الاحتمالية من قبل 21 أغسطس 2023. بالنسبة لدعاوي SNAP بأثر رجعي مع تواريخ السرقة من 1 أكتوبر 2022 ودعاوي المساعدة النقدية بأثر رجعي مع تواريخ السرقة من 1 يناير 2022 حتى 21 أغسطس 2023، يجب على الأسر إكمال وتقديم طلب الاستبدال إلى المنطقة بحلول 31 ديسمبر 2023، أو خلال ثلاثين (30) يومًا من تاريخ اكتشاف السرقة، أيهما لاحق.

## إلى أي مدى يمكن أن نبلغ عن المنافع المسروقة؟

هناك قواعد منفصلة للنقد و SNAP.

**بالنسبة للنقد:** تقتصر المزايا النقدية البديلة على المعاملات الاحتمالية في أو بعد 1 يناير 2022.

**بالنسبة لـ SNAP:** تقتصر المزايا النقدية البديلة على المعاملات الاحتمالية في أو بعد 1 أكتوبر 2022.

**ماذا لو سُرفت المزايا الخاصة بي أكثر من مرة؟ هل هناك حد لعدد المرات التي يمكنني فيها تقديم دعوي؟**

هناك قواعد منفصلة للنقد و SNAP.

**للنقد:** قد لا تتلقى الأسر أكثر من اثنين (2) من المزايا النقدية البديلة للفترة الزمنية من 1 يناير 2022 حتى 30 سبتمبر 2022. بعد ذلك، قد لا تتلقى الأسر أكثر من اثنين (2) من المزايا النقدية البديلة في سنة مالية فيدرالية واحدة (1 أكتوبر 2022 حتى 30 سبتمبر 2023 و 1 أكتوبر 2023 حتى 30 سبتمبر 2024). بعد 30 سبتمبر 2024، ستكون الأسر مؤهلة فقط للحصول على ميزة نقدية بديلة واحدة (1) في سنة مالية اتحادية واحدة.

**لـ SNAP:** لا يجوز للأسر تلقي أكثر من ميزتين (2) من مزايا SNAP البديلة في سنة مالية فيدرالية واحدة (1 أكتوبر 2022 حتى 30 سبتمبر 2023، و 1 أكتوبر 2023 حتى 30 سبتمبر 2024).